Préfecture du Finistère
DRH3M/BOM
Référent Qualité

QUALIPREF2.0 : Plan d'actions d'amélioration initial - MODULE 1 - Ebabli le 28/10/2015

optionnel en 2015	optionnel en 2015		Point soulignés par l'auditeur interne (24 et 25/9/2015)				
engagement	**Sous-engagement**	**auto-évaluation iniale**	**Actions à entreprendre**	**Détails**	**Avancée**	**Échéance**	**Degré de réalisation**
1	1	40%	Diffuser sur le site IDE un plan des parkings proches, des transports en commun Modalités d'accès (abris bus, gare)	Contacter la mairie pour savoir si le plan des parkings établi en 2013 est toujours valide et la QUB pour savoir s'il est possible de mettre un lien de leur site sur IDE		oct-15	en cours
1	1	40%	Plan précis des deux accès à la préfecture	Compléter le plan existant (fiche de procédure de production du plan d'accès) par un plan plus détaillé visualisant les deux entrées actuelles de la préfecture, à insérer sur le site IDE		oct-15	en cours
1	1	40%	Fréquentation services de titres Horaires d'affluence de tous les services de titres et la fréquentation saisonnière	Insérer et afficher les tableaux d'affluence de tous les services de titres (service des étrangers, voir pour permis de conduire, accueil général) - à rapprocher du point 7.1)	Afficher les tableaux d'affluence du service des étrangers, des immatriculations et de l'accueil général sur les panneaux extérieurs des entrées de la préfecture	oct-15	en cours
1	1	40%	Fréquentation services de titres Horaires d'affluence de tous les services de titres et la fréquentation saisonnière	Insérer et afficher les tableaux d'affluence de tous les services de titres (service des étrangers, voir pour permis de conduire, accueil général) - à rapprocher du point 7.1)	Le gestionnaire de file d'attente prévu en octobre permettra d'établir des données précises	déc-15	en cours
2			Réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers qui adressent un courrier en préfecture	l'enquête de satisfaction menée du 15 au 29/10 intégre des questions relatives aux courriers reçus par les usagers		oct-15	en cours
3	1	85%	Remplacer le gestionnaire de file d'attente (GFA) de l'accueil des étrangers par un système connecté permettant d'analyser les données de fréquentation et d'attente Etudier la possibilité d'installation d'un gestionnaire de file d'attente (GFA) au niveau de l'accueil général	Engagement 1 du référentiel Marianne Engagements 1 et 2 du référentiel Marianne	Acquisition de nouveaux GFA envisagée pour l'automne	déc-15	en cours
3	2	40%	Absence d'enquêtes-mystères		A réaliser entre référents Qualité bretons La fiche de procédure est créé	oct-15	en cours
4	1	40%	Organiser des retours d'expérience en interne pour améliorer les bons réflexes aux différents cas rencontrés de personnes en difficulté	Engagement 5 du référentiel Marianne.	A intégrer dans les formations "accueil" prévues tous les 4 ans - formations programmées le 15 et 16/10/2015 et 16 et 17/12/2015 à Quimper	oct-15	en cours
4	3	60%	Formation spécifique des agents responsables IDE sur l'administration éditoriale Mettre à jour la liste des responsables (référents et contributeurs IDE)	Réactiver les réseau des référents et leur assurer une nouvelle formation (actualisation)	Référents IDE : formation technique en interne. Note du 28/7/2015 aux référents leur demandant liste des contributeurs de leur service Diffusion de la liste des référents sur intranet le 15/10/2015 Note aux référents IDE leur communiquant la fiche de procédure "mise à jour IDE"	sept-15	en cours
6	2	60%	Assurer plus de confidentialité à l'accueil général de la préfecture	Questionnaire mars 2015 (question 12) : 91,48 % satisfaits mais certains réclament plus de confidentialité à l'accueil général	Acquisition de nouveaux GFA envisagée pour l'automne	déc-15	en cours
6	2	60%	Réaliser une étude sur une éventuelle refonte physique de l'accueil général afin de créer une zone de confidentialité et de canaliser la file d'attente en dehors du sans d'entrée/sortie	Engagement 8 du référentiel Marianne	Le gestionnaire de file d'attente prévu en décembre permettra d'assurer plus de confidentialité (les usagers peuvent attendre assis avant d'être appelés au guichet)	déc-15	en cours
7	1	60%	Afficher les délais d'attente,et le calendrier des fréquentations en matière de délivrance de titres		Le calendrier des fréquentations est déjà publié à l'accueil pour les immatriculations et les demandes de titres de séjour et les démarches "permis de conduire". Les délais d'attente seront précisés sur les	oct-15 déc-15	en cours
7	1	60%	SIV : Créer et formaliser une procédure d'accueil différentiée des professionnels lors du dépôt de dossier au guichet et de retrait de titre à la régie	Une boîte de dépôt des dossiers va être installée au niveau des guichets SIV		oct-15	en cours
8	2	60%	Taux de satisfaction des usagers en matière de transfert d'appel		Question intégrée dans le questionnaire d'octobre 2015	oct-15	en cours
8	3	0%	Réalisation d'appels mystères	Organisation entre référents Qualité bretons. Fiche de procédure à établir	A réaliser entre référents Qualité bretons	sept-15	en cours
8	3	0%	Taux de satisfaction des usagers en matière de transfert d'appel	Prévoir de poser cette question lors de la prochaine campagne de questionnaire aux usagers	Question intégrée dans le questionnaire d'octobre 2015	oct-15	en cours
8	3	0%	Faire connaître le site "service.public" aux agents pour permettre de renseigner les usagers sur les différentes réglementations		Formations des agents d'accueil physique et téléphonique programmées les 15 et 16/10 et 16 et 17/12/2015	oct-15	en cours
8	3	0%	Former les agents au site "service public" et au site internet de la préfecture		Formations des agents d'accueil physique et téléphonique programmées les 15 et 16/10 et 16 et 17/12/2015	oct-15	en cours
8	3	0%	Formation des agents quant aux attitudes relationnelles et aux procédures d'accueil		Formations des agents d'accueil physique et téléphonique programmées les 15 et 16/10 et 16 et 17/12/2016	oct-15	en cours
9	1	40%	Réalisation d'appels mystères		A réaliser entre référents Qualité bretons	oct-15	en cours
9	4	40%	SVI : Examen de l'actualisation des informations mises à jour		Création et alimentation (pour 2014) d'un tableau de suivi de l'actualisation du SVI par le SIDSIC	juin-15	en cours
9	4	40%	Examen des résultats d'enquête de satisfaction et du taux de satisfaction s'agissant du SVI	Après analyse des résultats du questionnaire de mars 2015 (question 24 : 23,57 % des usagers ne sont pas satisfaits du SVI), prévoir d'en connaître le motif lors du prochain questionnaire d'octobre	Campagne de questionnaire de satisfaction du 15 au 29 octobre 2015	oct-15	en cours
10	1	60%	Insérer le plan d'accès aux deux entrées de la préfecture	Compléter l'actuel plan de situation de la préfecture par un plan de deux entrées distinctes	BBLM contacté semaine 42	oct-15	en cours
10	1	60%	Insérer la desserte des transports en commun à Quimper	Contacter la mairie de Quimper pour obtenir son accord pour créer un lien vers la rubrique "transports" de son propre site	Démarches initiées semaine 42 auprès de plusieurs opérateurs de transport (QUB, conseil départemental, etc)	oct-15	en cours
13	1	60%	Examen d'un échantillon de courriers/courriels de réponse	Rediffuser les notes de service établies en 2013 concernant les courriers et les courriels afin d'entreprendre un suivi par direction	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question et les notes et fiches de procédures vont être remises aux directeurs et leurs chefs de bureaux	nov-15	en cours
13	1	60%	Mettre en place des actions d'amélioration dans la rédaction des courriers/couriels à partir de retour d'expérience (modèles-type)	Engagement 5 du référentiel Marianne.	La charte graphique est modifiée.Une communication va être diffusée sur ce point	nov-15	en cours
13	1	60%	Mettre à jour tous les documents d'information remis aux usagers	Ils doivent mentionner leur origine, leur dates de mise à jour		oct-15	en cours
13	1	40%	Les modèles de courriers ne sont pas systématiquement connus et/ou utilisés par l'ensemble des directions ; certains courriers ne comportent pas les mentions minimales (coordonnées du service)	Rappeler à l'ensemble des agents le respect de la charte graphique	La charte graphique est modifiée.Une communication va être diffusée sur ce point	oct-15	en cours

13	2	40%	Tous les courriers issus du service comprennent au minimum… les jours et heures d'accueil du public	Ajouter en bas de page "les horaires d'ouverture et modalités d'accueil de la préfecture sont disponibles sur le site www.finistere.gouv.fr"	La charte graphique est modifiée.Une communication va être diffusée sur ce point	oct-15	en cours
14	1	40%	Examen du taux de réponses aux courriers et courriels transmises dans les délais fixés	Recueillir un échantillonnage par direction	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question - point évoqué lors de l'audit interne des 24 et 25/9 par l'auditeur lors de ses rencontres avec les services	oct-15	en cours
14	1	40 ù%	Absence de suivi des courriers et courriels de demandes d'information en dehors de la DLP.		Rencontres avec l'ensemble des services mises en place depuis septembre 2015 pour collecter les modes de gestion des courriers	oct-15	en cours
14	2	40%	Réponse dans les 5 jours aux courriels reçus à l'adresse électronique communiquée au public (contact sur IDE)	Etendre ASTUCE à l'ensemble des services		oct-15	en cours
14	2	40%	Réponse dans les 5 jours aux courriels reçus à l'adresse électronique communiquée au public (contact sur IDE)	Questionnaire satisfaction usagers mars 2015 : 11,76 % des usagers qui ont répondu à cette question (N° 30) sont peu ou pas du tout satisfaits du délai de réponse, supérieur à 5 jours	Sensibiliser les services sur le respect des délais de réponse lors de l'extension d' ASTUCE aux services	nov-15	en cours
14	4	40%	Sous-engagement optionnel en 2015 mais déjà en place dans le 29	Extension ASTUCE à tous les services		nov-15	en cours
15	1	0%	Pour assurer la tracabilité des courriers qui relèvent du périmètre Qualipref2.0, tous sont suivis de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier. L'utilisation de MAARCH pour être, à cette occasion, privilégiée	Rappeler aux services le dispositif mis en œuvre en 2013 (fiche de procédure relative à la gestion des courriers) qui permet d'enregistrer les courriers émanant des services, qui répondent au périmètre "courriers"		octobre	en cours
1	1	40%	Fréquentation des usagers aux guichets - modifier la pratique actuelle concernant le dépôt des dossiers SIV par les professionnels	Actuellement, les professionnels de l'automobile déposent leur dossier (sans en attendre le traitement immédiat) sans prise de ticket, concomitemment à l'instruction d'une demande d'usager par l'agent au guichet	Organiser un autre mode de fonctionnement interne tant pour le dépôt que le retrait des dossiers (à la régie)	oct-15	en cours
6	2	60%	Vérifier le fonctionnement des micros du BII qui permettent d'appeler les usagers qui attendent d'être reçus dans le cadre d'un rendez-vous		27/10/2015 : intervention SIDSIC programmée	nov-15	en cours
8	4		Absence de bande sonore au standard informant des difficultés ponctuelles rencontrées		Problème en passe d'être réglé semaine 43	oct-15	en cours
9	4	60%	SVI : classer les thèmes abordés en fonction du nombre de consultation		L'arborescence du SVI est en cours d'allégement - finalisation semaine 44	oct-15	en cours
9	5	40%	Revoir les renseignements obtenus sur le SVI	Question 24 (23,57 % de personnes peu ou pas satisfaites)	L'arborescence du SVI est en cours d'allégement - finalisation semaine 44	sept-15	en cours
10	2	60%	Mise à jour des informations actualisées	Géolocalisation erronée sur l'espace "médaille"	Vérifier l'ensemble des données de géolocalisation	oct-15	en cours
17	1	non évalué	Rencontrer le chef du bureau de la communication - cabinet	Respect de la charte interne et d'usage des réseaux sociaux	Septembre 2015 : transmission du référentiel	janv-16	en cours
17	2	non évalué				janv-16	en cours
17	3	non évalué				janv-16	en cours
12	2	non évalué		Voir le document "la réforme du droit de saisine de l'administration par voie électronique (SVE) : principes et mise en œuvre sur les sites IDE" qui s'applique à compter du 7/11/2015		janv-16	Pas fait
16	1	non évalué	Etablir un document formalisant le dregré de responsabilité des intervenants sur le réseau	Prendre contact avec le bureau "comm" et demander des copies écran ou des extractions statistiques		janv-16	Pas fait
16	2	non évalué	Rencontrer le chef du bureau de la communication - cabinet			janv-16	Pas fait
16	3	non évalué	Rencontrer le chef du bureau de la communication - cabinet	Respect de la charte interne et d'usage des réseaux sociaux Utilisation de la Marianne dans l'icône de profil Document formalisant les procédures de sécurité		janv-16	Pas fait
14	3	non évalué	avant janvier 2017			janv-17	Pas fait
6	1	60%	Existence et suivi d'un planning d'entretien	Voir auprès BBLM existence ou non d'un tel suivi, à créer au besoin	23/6/2015 : vu le chef du BBLM qui rencontre prochainement la responsable Qualité du prestataire de nettoyage 22/7/2015 : message au BBLM	sept-15	Pas fait
6	1	60%	Etudier la possibilité d'installer un distributeur de boissons à l'accueil général et/ou à l'accueil des étrangers	Engagement 8 du référentiel Marianne. Contacter la société qui fournit un distributeur de boissons dans le local destiné au personnel de la préfecture	Evoqué lors du COPIL Qualité du 1/7/2015 : Cette action n'est pas prioritaire, plusieurs services aux usagers étant déjà en place dont des distributeurs d'eau.		Pas fait
7	2	non évalué	Manuel d'utilisation du GFA et formation des agents		Acquisition de nouveaux GFA envisagée pour l'automne	oct-15	Pas fait
10	1	60%	Revoir l'accès aux informations pour les usagers	Questionnaire mars 2015 : 17, 55% des usagers (taux non représentatif) ont répondu qu'ils étaient peu ou pas satisfaits (factilité d'accès à l'information) (question 21)	Prévoir un questionnaire en ligne sur IDE pour mesurer le degré de satisfaction des usagers	déc-15	Pas fait
10	1	60%	Modifier le formulaire "contact"	Ajouter une rubrique préconisant de consulter l'espace "démarches administratives" et modifier le champ "préfecture"		oct-15	Pas fait
9	3	40%	Serveur vocal interactif (SVI) : Taux de mise à jour	Voir si existence ou non d'un suivi, le créer	Création d'un tableau de suivi de l'actualisation du SVI par le SIDSIC	juin-15	réalisé
12	3	0%	Examen de l'agenda des RDV pris avec les usagers et/ou les professionnels	Se rapprocher du BII pour connaître l'existence ou non d'un tel agenda, au besoin le créer	2 agendas existent : Brest et Quimper	juin-15	réalisé
3	1	85%	Affichage du plan d'actions d'amélioration après enquête satisfaction usagers	Après analyse des résultats du questionnaire 03/2015, valider le plan d'actions d'amélioration et le publier	Examen en COPIL qualité	juil-15	réalisé
3	2	40%	Etudier en fonction des attentes des usagers, l'adaptation des horaires d'ouverture de l'accueil physique et des plages horaires dédiées aux rendez-vous	Engagement 1 du référentiel Marianne	Point examiné en comité de pilotage Qualité du 1/7/2015	juil-15	réalisé
8	1	40%	Indicteurs Qualité mensuels : intégrer le taux d'appels perdus au niveau du standard		Données intégrées dans le nouveau tableau des indicateurs examiné en comité de pilotage Qualité le 1/7/2015	juil-15	réalisé
2			Réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers qui adressent un courriel sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	Engagement 8 du référentiel Marianne. L'enquête de satifsaction menée du 9 au 20 mars a intégré des questions relatives aux courriels			réalisé
3	1	85%	Analyser les suggestions-réclamations des usagers pour améliorer la qualité des accueils	Engagement 13 du référentiel Marianne	Point examiné en comité de pilotage Qualité du 1/7/2015		réalisé
8	1	40%	Vérifier si SVI renseigne ou non les usagers en dehors des heures ouvrées		Vu en groupe de travail "accueil téléphonique" : SVI répond en dehors des heures ouvrées		réalisé
8	1	40%	Réaliser une enquête de satisfaction au niveau de l'accueil téléphonique		L'enquête de satisfaction menée du 9 au 20 mars a intégré des questions relatives à l'accueil téléphonique		réalisé

9	2	60%	Taux de satisfaction en matière d'accueil téléphonique	Analyser les résultats du questionnaire de satisfaction 03/2015	A la question "vous êtes satisfait de l'accueil téléphonique de la préfecture ?" 79,41 % des usagers ayant répondu au questionnaire et à avoir appelé la préfecture dans les 6 mois précédents leur démarche en mars 2013 ont déclarés être satisfaits		réalisé
9	3	40%	SVI : Prévoir une mention vocale renvoyant à la consultation du site internet de la préfecture et à la rubrique "droits et démarches"		Mise à jour faite par le SIDSIC à l'issue d'une réunion du GT "accueil téléphonique"		réalisé
9	4	40%	Vérification de la configuration du SVI	Voir si existence ou non d'un suivi, le créer	20/5/2015 : GT "accueil téléphonique" - Vu le schéma du SVI qui comporte 3 niveaux		réalisé
10	1	60%	Taux de connexions au site internet	Voir si un tel suivi existe, le créer au besoin en liaison le SDSIC	Le tableau de bord 2015 est complété de ce taux		réalisé
10	3	0%	Désignation d'un responsable FAQ	Travailler en concertation avec les services qui alimentent l'IDE	Fiche de procédure validée en COPIL Qualité du 27/10/2015	oct-15	réalisé
10	3	0%	Existence et contenu de la FAQ	Alimenter l'espace FAQ créé mais pas finalisé	Revoir ce qui existe sur Service Public et auprès des autres préfectures	sept-15	réalisé
11	1		Adresser aux référents la liste des référents IDE co-marquage et la fiche de procédure	Communiquer sur la réparititon des domaines à alimenter par chacun des référents IDE (le document existe)	Fiche de procédure validée par le COPIL Qualité du 27/10/2015	oct-15	réalisé
12	1	60%	Mise en ligne de tous les imprimés CERFA et la liste des pièces justificatives pour toutes les démarches	Faire un point complet de toutes les démarches et de ce qui se trouve déjà sur IDE et faire vérifier la mise à jour par les référents IDE	Réponses communiquées par les référents mi-septembre 2015	juil-15	réalisé
14	1		Modifier la définition du périmètre des courriels et courriers en ajoutant "demande d'information"		le COPIL Qualité du 27/10/2015 a complété de la sorte "demande d'information générale sur les démarches". Les fiches de procédures sont modifiées avant diffusion	oct-15	réalisé
14	1	40%	Examen du délai moyen de réponse aux courriers de demande d'informations	Recenser les modes opératoires par direction et sites	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question Astuce va être étendue à tous les services	oct-15	réalisé
14			Respecter les délais de réponse aux courriers et courriels en engageant une démarche de réduction de ces délais et une sensibilisation accrue des services	Engagements 10 et 11 du référentiel Marianne	Sensibiliser les services sur le respect des délais de réponse lors de l'extension d' ASTUCE aux services et lors de la rencontre avec les directeurs et sg de sp	oct-15	réalisé
15	1	0%	Examen d'un échantillon de courriels/courriers de demande d'information numérisés et vérification du respect des délais	Recenser les modes opératoires par direction et sites	Le questionnaire destiné aux directeurs et sg de sp intègre cette question Astuce va être étendue à tous les services	oct-15	réalisé
15	1	0%	Examen d'un échantillon de courriels/courriers de demande d'information numérisés et vérification du respect des délais	Demander aux services de collecter des échantillons de courriers reçus/réponses,	Point évoqué lors de l'audit interne, qui sera traité lors des rencontres programmées avec les services dans le cadre du questionnaire "courrier"	oct-15	réalisé
15	1	0%	Rencontrer les directeurs, les secrétaires généraux des sous-préfectures et leurs chefs de bureaux pour renseigner un questionnaire sur le traitement des courriers (arrivée - départ) par bureaux	Mesure annoncée en COPIL Performance du 2/6/2015 - Rappelée en COPIL Qualité le 1/7/2015	07/07/2015 : Questionnaire finalisé en groupe de travail "courrier - courriel - site internet) Rencontres organisées entre septembre et octobre 2015	oct-15	réalisé
15	1	0%	Pour assurer la tracabilité des courriers/courriels, de demande d'information, tous sont suivis de préférence dans le cadre d'un outil de gestion électronique du courrier. L'utilisation de MAARCH pour être, à cette occasion, privilégiée	Voir quel outil peut-être le plus adapté au suivi du courrier (ASTUCE assurant le suivi, non étendu pour le moment, des demandes par courriels)	ASTUCE (courriel) va être étendu, et les courriers vont être à nouveau saisis sur l'application "courrier réservé" (cf notes de 2013)	oct-15	réalisé
15	1	0%	Pour assurer la tracabilité des courriels, de demande d'information qui sont destinés à des administrations autres que la préfecture (et les sous-préfectures), adresser à l'usager un message d'information de transfert de message vers le bon service ou le mettre systématiquement en copie	Définir le mode opératoire au sein du bureau d'ordre et de la modernisation	Consigne communiquée aux agents du bureau	oct-15	réalisé
8	1	40%	Rappeler aux agents l'exigence de décroché en moins de 5 sonneries et les modalités à mettre en œuvre en cas d'absence (transfert d'appel, boîte de messagerie,etc)		Transmission mensuelle des données "taux d'appels perdus" aux directions et services à compter du COPIL Qualité du 27/10/2015	oct-15	réalisé
8	1	40%	Taux mensuel d'appels perdus au dessus de l'objectif local de 6 % (10 % au niveau national)	Cibler les services qui ont le plus fort taux d'appels perdus (le SIDSIC va diffuser mensuellement les données aux services)	Le SIDSIC va transmettre mensuellement les données "appels perdus" aux directions et l'objectif annuel pour la qualité passe de 6 à 10 % (objectif national) à la suite du COPIL Qualité du 27/10/2015	oct-15	réalisé
8	4		Formaliser un calendrier de suspension de la permanence téléphonique SIV ou suppression de cette permanence pas obligatoire dans Q2.0		COPIL Qualité du 27/10/2015 : suspension de la permanence téléphonique SIV jusqu'au 31/12/2015	oct-15	réalisé
11	1		Absence de co-marquage pour les passeports et cartes nationales d'identité			oct-15	réalisé